



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KAPANEWON PANDAK  
KABUPATEN BANTUL

SEMESTER I TAHUN 2025

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kapanewon Pandak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kapanewon Pandak

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri Kapanewon Pandak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kapanewon Pandak adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan e-SKM berupa link dan barcode yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kapanewon Pandak yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lingkungan Kapanewon Pandak saat jam pelayanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dapat dilihat dalam Dashbord Admin e-SKM Kapanewon Pandak. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka 1 Tahun . Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (bulan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Desember 2024	3
2.	Pelaksanaan Survei	1 Januari – 30 Juni 2025	109
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	10

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kapanewon Pandak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan Kapanewon Pandak dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 6000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan

Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah minimal 330 orang dalam waktu satu semester.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 668 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	203	53%
		PEREMPUAN	180	47%
2	UMUR	< 25 TAHUN	78	20,36%
		25 – 35 TAHUN	91	23,75%
		36 – 45 TAHUN	91	23,75%
		>45 TAHUN	123	32,11%
2	PENDIDIKAN	SD	11	2,87%
		SLTP	25	6,53%
		SLTA	280	73,1%
		DIII	9	19,1%
		SI	51	13,32%
		S2	7	1,83%
3	PEKERJAAN	PNS	11	2,87 %
		TNI	0	0%
		POLRI	1	0,26%
		WIRASWASTA	58	15,14 %
		KARYAWAN SWASTA	53	13,83%
		BURUH HARIAN LEPAS	79	20,63%
		PELAJAR/MAHASISWA	61	15,93%

		IRT	57	14,88%
		PETANI	17	4,44%
		GURU	7	1,83%
		PENSIUNAN	2	0,52%
		BELUM BEKERJA	6	1,57%
		PERANGKAT DESA	15	3,92%
		LAINNYA	16	4,18%

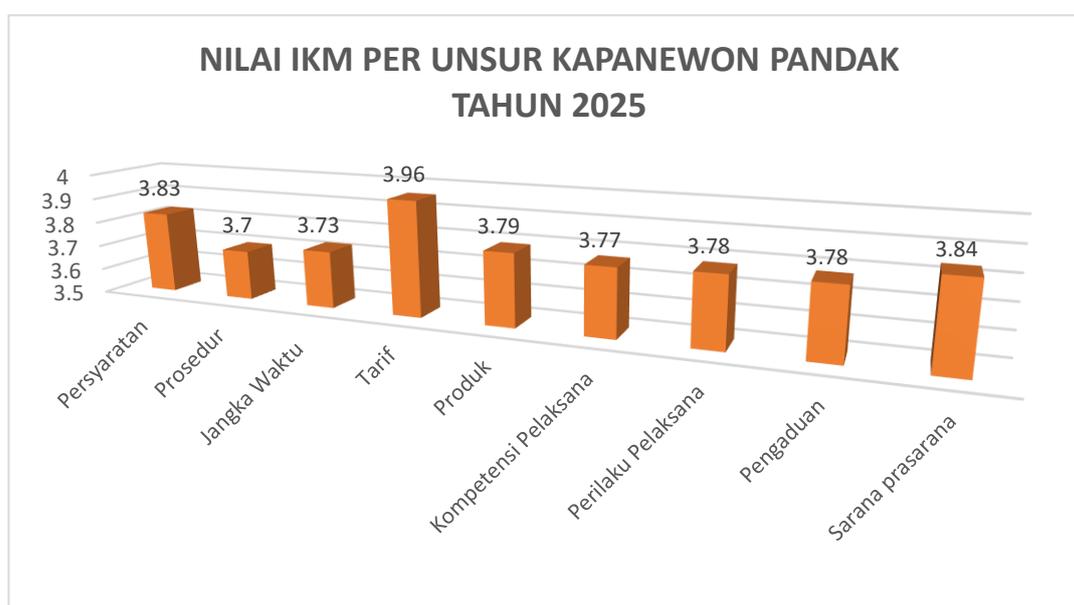
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>		3,83	3,70	3,73	3,96	3,79	3,77	3,78	3,84	3,81
<b>IKM Unit Layanan</b>		<b>95,03 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 3,70. Selanjutnya unsur waktu pelayanan dengan nilai 3,73 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga kompetensi pelaksana termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,77.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,96 dan unsur penanganan pengaduan saran dan masukan dengan nilai 3,84.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :
  - Pelayanan KK belum bisa ditunggu dan persyaratan yang rumit.
  - Memberikan sosialisasi tentang perubahan persyaratan contohnya dalam pengurusan administrasi kependudukan.
  - Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sosialisasi sudah diberikan pada saat rapat koordinasi peningkatan kualitas pelayanan yang dihadiri oleh dukuh dan kalurahan, namun terkadang informasi yang diberikan belum sampai kepada masyarakat.
- Untuk persyaratan administrasi kependudukan memang ada beberapa kasus yang memerlukan persyaratan yang cukup rumit contoh kasus dalam penambahan nama orang tua di dalam KK tanpa mempunyai akta kelahiran. Karena proses pencocokan data berdasarkan berbagai lampiran berkas sehingga masyarakat perlu mengumpulkan lampiran-lampiran tersebut yang dirasa cukup rumit. Verifikasi KK tergantung dengan Dissukcapil yang harus melayani se Kabupaten, tetapi tidak lebih dari ketentuan yaitu 1x24 jam kerja.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

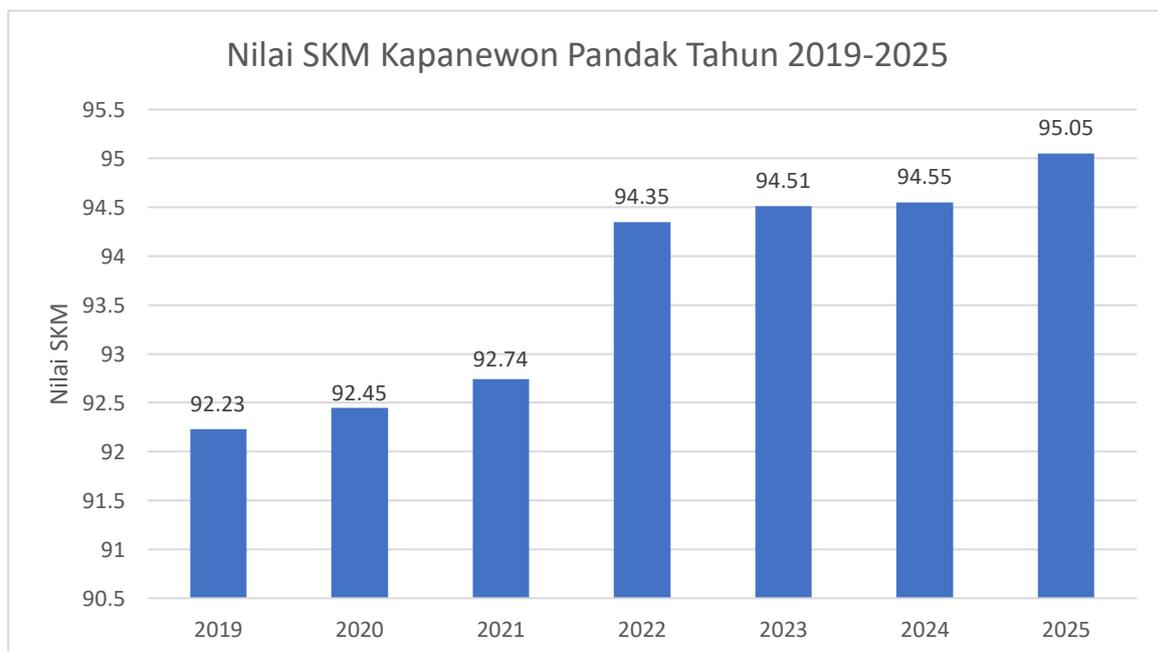
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 23 Juli 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW III	TW IV	
1	<b>Waktu Pelayanan</b>	Peningkatan efisiensi dan efektifitas pekerjaan petugas pelayanan dengan menambah SDM petugas pelayanan	√	√	<b>Bagian Umum dan Kepegawaian</b>
2	<b>Prosedur Pelayanan</b>	Memberikan leaflet kepada masyarakat melalui Dukuh dan Kalurahan	√		<b>Pelayanan Umum</b>
		Reviu SOP yang ada di Kapanewon Pandak		√	<b>Pelayanan Umum</b>
3	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Melakukan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan setiap bulan	√	√	<b>Bagian Umum dan Kepegawaian</b>
		Mengadakan rapat koordinasi peningkatan kualits pelayanan dengan stakeholder terkait		√	<b>Pelayanan Umum</b>

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kapanewon Pandak dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2025 pada Kapanewon Pandak.

## **BAB V KESIMPULAN**

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Bulan Januari hingga Juni 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Mutu pelayanan publik di Kapanewon Pandak termasuk dalam kategori Sangat Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 95,03. Secara umum nilai IKM di Kapanewon Pandak relative naik dari tahun 2019 hingga tahun 2025
2. Tiga unsur terendah yaitu prosedur, waktu pelayanan dan kompetensi pelaksana. Ketiga unsur ini menjadi prioritas perbaikan dengan rencana tindak lanjut yang sudah disusun. Hal ini bertujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan di Kapanewon Pandak.
3. Unsur dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif. Semua bentuk pelayanan di Kapanewon Pandak tidak dipungut biaya. Pada unsur ini mendapatkan nilai 3,96.

Pandak, 24 Juli 2025

Panewu,



**NANANG DWI ATMOKO, S.Sos.**

Pembina Tk. I, IV/b

NIP. 196905231997031001

# LAMPIRAN

## 1. Website SKM

The screenshot shows a web browser displaying the 'Daftar Layanan' page for Kapanewon Pandak. The URL is [skm.bantulkab.go.id/layanan-instansi/kapanewon-pandak](http://skm.bantulkab.go.id/layanan-instansi/kapanewon-pandak). The page title is 'Daftar Layanan' and the subtitle is 'Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul'. The main content area is titled 'Kapanewon Pandak' and contains a table of services.

No	Nama Layanan	IKM	Nilai
1	Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	94.44	A ( Sangat Baik )
2	Pelayanan Dibenarasi Manikah	94.44	A ( Sangat Baik )

The screenshot shows a web browser displaying the 'Detail' page for the 'Deskripsi Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Kapanewon Pandak'. The URL is [skm.bantulkab.go.id/detail-layanan/kapanewon-pandak-483](http://skm.bantulkab.go.id/detail-layanan/kapanewon-pandak-483). The page title is 'Deskripsi Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Kapanewon Pandak'. The page content includes a sidebar with navigation options and a main content area with a table of service details.

**Standar Layanan**

- Deskripsi Layanan
- Prosedur Layanan
- Persyaratan Layanan
- Maklumat Layanan

[Isi Survei](#)

**Deskripsi Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Kapanewon Pandak**

Berikut adalah standar deskripsi Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Kapanewon Pandak :

Keterangan	Deskripsi
Jenis Layanan	Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
Jangka Waktu Penyelesaian	Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Menit
Biaya / Tarif	-

## 2. Hasil Olah Data SKM

### a. Hasil nilai IKM Per Unsur

#### Laporan IKM Perangkat Daerah Kapanewon\_Pandak (2025-01-01\_sampai\_2025-06-30)

#	Perangkat Daerah	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Grade	
#	Kapanewon Pandak	3.83	3.70	3.73	3.96	3.79	3.77	3.78	3.84	3.81	95.03	A ( Baik )	Sangat
1	Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	94.44	A ( Baik )	Sangat
2	Pelayanan Surat Rekomendasi Keringanan Biaya Listrik	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	94.44	A ( Baik )	Sangat
3	Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Mendapat Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4)	3.70	3.70	3.50	3.80	3.70	3.60	3.60	3.80	3.70	91.94	A ( Baik )	Sangat
4	Pelayanan Dispensasi Menikah	3.50	4.00	4.00	4.00	3.50	3.50	3.50	4.00	4.00	94.44	A ( Baik )	Sangat
5	Pelayanan Pengesahan Ijin Keramaian	4.00	3.50	4.00	4.00	4.00	3.50	3.50	3.50	4.00	94.44	A ( Baik )	Sangat
6	Pelayanan Pengesahan Rusunawan	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	91.67	A ( Baik )	Sangat
7	Pelayanan Pengesahan Proposal	3.78	3.72	3.67	3.94	3.72	3.67	3.61	3.83	3.67	93.36	A ( Baik )	Sangat
8	Pelayanan Administrasi Kependudukan	3.91	3.79	3.81	4.00	3.85	3.84	3.85	3.84	3.87	96.56	A ( Baik )	Sangat
9	Pelayanan Legalisasi KTP Elektronik	3.50	3.00	3.50	3.00	3.50	3.00	3.00	4.00	3.50	83.33	B (	Baik )
10	Surat Keterangan Ahli Waris	3.89	3.67	3.56	4.00	3.78	3.89	3.89	3.89	3.89	95.72	A ( Baik )	Sangat
11	Pelayanan Umum	3.57	3.45	3.50	3.88	3.64	3.58	3.61	3.82	3.66	90.86	A ( Baik )	Sangat
12	Pelayanan Umum	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	91.67	A ( Baik )	Sangat
No	Unsur	Nilai											

#	Perangkat Daerah	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Grade
U1	Persyaratan	3.83										
U2	Prosedur	3.70										
U3	Waktu pelayanan	3.73										
U4	Biaya/tarif	3.96										
U5	Produk layanan	3.79										
U6	Kompetensi pelaksana	3.77										
U7	Perilaku pelaksana	3.78										
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.84										
U9	Sarana dan prasarana	3.81										
	Nilai IKM	95.03										
	Mutu Pelayanan	A (Sangat Baik)										

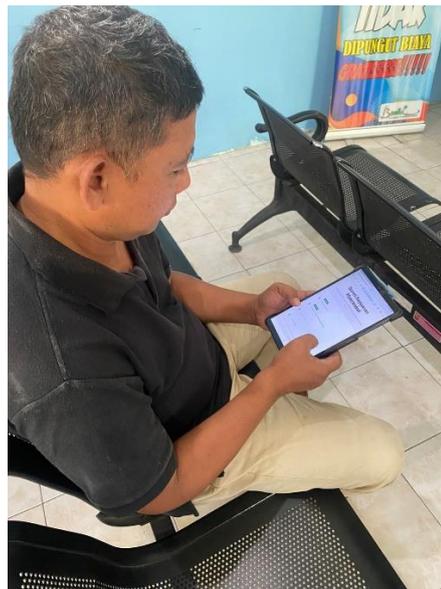
## b. Data Responden

#	P	L	Tidak Diisi	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	S3	Tidak Diisi	PNS	TNI	POLRI	WIRA SWASTA	SWASTA	LAINNYA	Tidak diisi	< 25	25 - 35	36 - 45	> 45	
360		v				v											v			v			
361		v				v											v						v
362		v		v													v						v
363	v					v											v			v			
364		v		v													v						v
365	v					v											v					v	
366		v				v											v						v
367	v					v											v				v		
368	v					v											v				v		
369	v					v											v				v		
370	v					v											v						v
371		v				v											v						v
372	v					v											v						v
373	v					v											v						v
374		v				v									v								v
375		v							v								v				v		
376		v				v											v						v
377		v				v											v						v
378	v							v									v						v
379	v							v									v						v
380		v				v											v						v
381	v					v											v						v
382		v				v										v					v		
Jumlah	179	203	0	11	25	279	9	51	7	0	0	11	0	1	58	53	243	0	77	91	91	123	

### c. Perhitungan IKM

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
374	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
375	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
376	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
377	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
380	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
381	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JML	1462	1415	1424	1514	1449	1439	1443	1467	1455	
NRR /Unsur	3.83	3.70	3.73	3.96	3.79	3.77	3.78	3.84	3.81	
NRR Trtmbng /Unsur	0.426	0.411	0.414	0.440	0.421	0.419	0.420	0.427	0.423	3.801
X IKM Unit pelayanan										95.028

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



### 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya



# **LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2024**

**KAPANEWON PANDAK  
KABUPATEN BANTUL**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kapanewon Pandak perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DISKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kapanewon Pandak pada tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024**

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,795
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,741
3	Waktu Penyelesaian	3,805
4	Biaya/Tarif	3,951
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,780
6	Kompetensi Pelaksana	3,746
7	Perilaku Pelaksana	3,757
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,759
9	Sarana dan Prasarana	3,695

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T W I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Peningkatan sarana pelayanan dengan memberikan tempat pelayanan disabilitas	√	√	√		<b>Pelayanan Umum</b>
2	<b>Prosedur Pelayanan</b>	Memberikan leaflet kepada masyarakat melalui Dukuh dan Kalurahan	√		√		<b>Pelayanan Umum</b>
2	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Lakukan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan setiap bulan	√	√	√	√	<b>Bagian Umum dan Kepegawaian</b>
		Mengadakan rapat koordinasi peningkatan kualits pelayanan dengan stakeholder terkait		√		√	<b>Pelayanan Umum</b>

## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Memberikan arahan dan bimbingan kepada pelaksana pelayanan	Sudah	Mengadakan rapat koordinasi internal yang terdiri dari karyawan karyawan Kapanewon Pandak. Rapat koordinasi ini diadakan tiap bulan		-

Evaluasi Kualitas Pelayanan Kapanewon Pandak pada bulan Juni 2025

Sudah

Mengadakan evaluasi kualitas pelayanan dan SKM dengan mengundang Bagian Organisasi Setda Kabupaten Bantul. Undangan terdiri dari karyawan/karyawati Kapanewon Pandak, stakeholder dan masyarakat pengguna layanan.



<p>2</p>	<p>Pembagian leaflet Pelayanan di Kapanewon untuk per Perdukuhan</p>	<p>Sudah</p>	<p>Pembagian leaflet ke Kalurahan se Kapanewon Pandak. Leaflet dibagikan ke pada dukuh dan masyarakat pengguna layanan.</p>		
----------	--	--------------	---	--	--

Sosialisasi Administrasi Kependudukan pada Bulan Mei 2025

Sudah

Mengadakan Sosialisasi Administrasi Kependudukan dengan narasumber Bapak Paulus Eko Ananto dari Disdukcapil Bantul. Sosialisasi ini mengundang Karyawan Karyawati Kapanewon Pandak, Lurah se Kapanewon Pandak, Tata Laksana Kalurahan se Kapanewon Pandak, Dukuh dan perwakilan masyarakat



3	Fasilitas alat bantu dengar dan alat bantu jalan	Sudah	Menyediakan alat bantu dengar dan alat bantu jalan berupa kruk jalan		
	Meja pelayanan disabilitas	Sudah	Menyediakan meja pelayanan disabilitas. Pelayanan disabilitas dilakukan oleh petugas.		

					
--	--	--	--	---	--

## BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kapanewon Pandak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% .
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pembagian leaflet Pelayanan di Kapanewon untuk per Perdukahan	Memberikan leaflet kepada Kalurahan untu per dusun	Semester II	Pelayanan Umum	Kalurahan

Strategi ini digunakan jika pembagian leaflet dibutuhkan lagi di semester II.

Pandak, 15 Juli 2025

Panewu



**NANANG DWIATMOKO, S.Sos.**

Pembina Tk. I, IV/b  
NIP. 196905231997031001